

DIE ERSTEN 60 MINUTEN

Notfall-Leitfaden für die digitale Erstkommunikation im Ernstfall



LEITPRINZIP: Fakten sichern, Haltung zeigen, Kanäle beherrschen.

Stand: 09/2026

MIN 00 – 15

1. Lagebild & Alarmierung

- **Lage verifizieren:**
Faktenabgleich direkt mit Einsatzleitung / Krisenstab.
- **Sprecherhoheit festlegen:**
Single Point of Contact (SPOC) für alle Anfragen.
- **Freigabe-Kanal öffnen:**
Kurzer Draht zu Geschäftsführung / Juristischer Prüfung.
- **Social-Stopp:** Alle geplanten Marketing- & Werbeposts sofort pausieren.

MIN 15 – 30

2. Website-First & Holding

- **Holding Statement:** Vorfall bestätigen, Bedauern ausdrücken, Maßnahmen nennen.
- **Dark-Site / Ticker:** Eigene Website als verifizierten Primärkanal aktivieren.
- **Social Media verlinken:**
Posts verweisen strikt auf die zentrale Website-Meldung.
- **Gerüchteküche stoppen:**
Spekulationen aktiv mit Verweis auf Faktenlage einfangen.

MIN 30 – 60

3. Stakeholder & Taktung

- **Intern vor Extern:**
Mitarbeitende, Hotline & Empfang parallel briefen.
- **KI & Social Listening:** Live-Monitoring auf Desinformation & Stimmungstrends.
- **Presseverteiler informieren:** Statement aktiv an Medien mit Q&A versenden.
- **Update-Taktung setzen:**
Nächsten Auskunftszeitpunkt transparent ankündigen (z.B. in 90 Min).

DIE 4-BAUSTEINE-FORMEL FÜR DAS HOLDING STATEMENT

1. Bestätigung (Was wissen wir gesichert?) → 2. Sofortmaßnahme (Was tun wir jetzt?) →
3. Betreuung/Haltung (Wer hilft den Betroffenen?) →
4. Nächstes Update (Wann gibt es neue Fakten?)



4 GRUNDREGELN FÜR KRISENFESTE KOMMUNIKATION

- 1 Website-First vor Social Media**
Die eigene Web-Infrastruktur ist Ihr krisensicherer Anker. Social Media dient als Zubringer, nicht als Daten-Archiv.
- 2 Transparenz statt Perfektion**
Sagen Sie frühzeitig, was Sie wissen – und was Sie noch prüfen. Schweigen erzeugt Gerüchte.
- 3 Feste Update-Zyklen ankündigen**
Nennen Sie konkrete Uhrzeiten für Folge-Statements. Das entlastet Ihr Pressetelefon spürbar.
- 4 KI als Helfer, Mensch als Entscheider**
Nutzen Sie KI für schnelles Monitoring und Textentwürfe – die finale Freigabe bleibt immer menschlich.